Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 245 del 18 ottobre 2004 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Lunedì, 18 ottobre 2004** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00100 ROMA - CENTRALINO 06 85081

N. 158

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DELIBERAZIONE 29 settembre 2004.

Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas. (Deliberazione n. 168/04).

S O M M A R I O

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DELIBERAZIONE 29 settembre 2004.

Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia e lettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas. (Deliberazione n. 168/04).

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA E LETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 29 settembre 2004

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito l'Autorità) 30 maggio 1997, n. 61/97;
- la delibera dell'Autorità 18 dicembre 1998, n. 154/98;
- la deliberazione dell'Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00, e successive modifiche e integrazioni (di seguito: deliberazione n. 47/00);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2000, n. 236/00, e successive modifiche e integrazioni (di seguito: deliberazione n. 236/00);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2000, n. 237/00 e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2003, n. 138/03;
- la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04;
- la deliberazione dell'Autorità 6 maggio 2004, n. 70/04;
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04;
- il documento per la consultazione 15 luglio 2004 recante regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: documento per la consultazione).

Considerato che:

- l'articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità del settore del gas, nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di

utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;

- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio;
- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità;
- l'articolo 2, comma 19, lettera a), della legge n. 481/95 prevede che i parametri che l'Autorità fissa per la determinazione della tariffa con il metodo del *price-cap*, inteso come limite massimo della variazione di prezzo vincolata per un periodo pluriennale, tengano conto anche di altri elementi tra i quali il recupero di qualità del servizio rispetto a standard prefissati per un periodo almeno triennale;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, prevede che l'Autorità in caso di inosservanza dei propri provvedimenti ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri irroghi sanzioni amministrative pecuniarie;
- l'articolo 2, comma 22, della legge n. 481/95, prevede che le pubbliche amministrazioni e le imprese siano tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni.

Considerati per la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione:

- gli effetti positivi derivanti dalla regolazione definita dall'Autorità con la deliberazione n. 236/00 ed in particolare.
  a. l'aumento della tutela dei clienti finali sotto il profilo della sicurezza derivante sia dall'introduzione dell'obbligo per il distributore di effettuare il servizio di pronto intervento anche a valle del punto di consegna del gas, nel caso di segnalazione di dispersioni di gas, sia dal miglioramento nella tempestività di effettuazione del servizio di pronto intervento da parte dei distributori;
  b. una maggiore omogeneità nelle modalità di effettuazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza tra i diversi distributori operanti nel Paese, accompagnata da un aumento significativo della quota annua delle reti sottoposte ad ispezione programmata per l'individuazione delle dispersioni di gas;
  c. il raggiungimento di una maggiore uniformità nella conoscenza dei principali eventi di sicurezza e di continuità del servizio mediante l'introduzione di modalità uniche nazionali di registrazione dei principali parametri di sicurezza (chiamate telefoniche per pronto intervento, dispersioni di gas, controlli del grado di odorizzazione del gas, misure del potenziale di protezione catodica) e di continuità (numero delle interruzioni nella fornitura di gas e clienti finali coinvolti);

d. la predisposizione, su impulso dell'Autorità, di linee guida sulle attività rilevanti per la sicurezza del servizio di distribuzione del gas da parte del Comitato Italiano Gas (di seguito: Cig) e delle associazioni tecniche del settore del gas Atig e Apce, linee guida che hanno favorito la piena attuazione della deliberazione n. 236/00,
e. l'aumento della conoscenza degli incidenti da gas e delle emergenze nel Paese a seguito dell'introduzione dell'obbligo per i distributori di inviare comunicazione al Cig degli incidenti da gas e delle emergenze che li avessero coinvolti;

- le criticità evidenziate dall'attuazione della deliberazione n. 236/00 ed in particolare:
  a. il perdurare presso un certo numero di distributori di modalità di gestione e di registrazione delle chiamate telefoniche per pronto intervento disomogenee e non sempre adeguate;
  b le differenti interpretazioni da parte dei distributori relativamente agli obblighi di registrazione e di comunicazione delle interruzioni nella fornitura di gas, con particolare riferimento alle tipologie di interruzioni soggette ad obbligo di comunicazione ed a quelle invece escluse;
  c. la graduale pubblicazione delle linee guida di cui sopra accompagnata dal fatto che non tutti i distributori hanno compreso che la deliberazione n. 236/00 ne rendeva obbligatoria l'attuazione;
  d. la problematicità dell'utilizzo dei punteggi introdotti, in particolare per quelli di continuità, ai fini della comparazione della sicurezza e della continuità tra diversi impianti di distribuzione.

Considerati per la qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita di gas:

- gli effetti positivi derivanti dalla regolazione definita dall'Autorità con la deliberazione n. 47/00 ed in particolare:
  a. la omogeneizzazione dei livelli di qualità commerciale erogata nel Paese a seguito della definizione, rispetto alla precedente disciplina della Carta dei servizi, di livelli unici nazionali;
  b. il miglioramento dei tempi di effettuazione delle prestazioni più frequentemente richieste dai clienti finali, mediamente inferiori in misura significativa rispetto ai tempi massimi fissati dall'Autorità;
  c. il rilevante aumento dei rimborsi concessi ai clienti derivante dall'introduzione del meccanismo automatico di indennizzo;
  d. il miglioramento nella tempestività di erogazione dell'indennizzo automatico a seguito del meccanismo di aumento del valore dell'indennizzo automatico in funzione del ritardo nella sua erogazione al cliente.
- le criticità evidenziate dall'attuazione della deliberazione n. 47/00 ed in particolare:
  a. la frequenza dei casi nei quali il preventivo per l'esecuzione dei lavori consegnato al cliente finale da parte del venditore non contiene tutte le informazioni fornite dal distributore;
  b. l'assenza di un termine ultimo entro il quale sia il distributore sia il venditore sono tenuti alla corresponsione degli indennizzi automatici al cliente;

c. la mancata definizione, in relazione alle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura, di un importo massimo dovuto dal cliente finale nel caso in cui l'esito della verifica sia a sfavore del cliente finale stesso

Considerate le proposte contenute nel documento per la consultazione ed in particolare:

- in tema di regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione.
    a. la maggiore attenzione riservata all'attività di pronto intervento, ritenuta cruciale per la sicurezza del cliente mediante:
        (i) il miglioramento dell'attuale livello generale di pronto intervento sull'impianto di distribuzione;
        (ii) l'introduzione di un nuovo livello generale di pronto intervento a valle del misuratore;
        (iii) la previsione di penalità per mancato rispetto dei livelli generali di pronto intervento;
        (iv) l'introduzione di un nuovo indicatore che consenta il monitoraggio della tempestività di messa in sicurezza dell'impianto in presenza di dispersioni di gas su parti aeree degli allacciamenti e sui gruppi di misura;
    b. l'aumento del numero minimo dei controlli annui di odorizzazione del gas, attività che, con il pronto intervento, risulta fondamentale per assicurare adeguati livelli di sicurezza;
    c. la semplificazione degli obblighi di comunicazione relativi alla continuità e l'abolizione dei relativi punteggi;
    d. la previsione di un obbligo di sostituzione completa o di risanamento completo delle tubazioni in ghisa nell'arco di 10 anni, tenuto conto che i dati comunicati dai distributori all'Autorità evidenziano la maggiore frequenza di dispersioni di gas da reti con presenza di tali tubazioni;
- in tema di regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas:
    a. la previsione di un unico livello soggetto ad indennizzo automatico per la richiesta di preventivi per l'esecuzione sia di lavori semplici sia di lavori complessi e il miglioramento dei livelli relativi all'esecuzione di lavori semplici o complessi;
    b. la semplificazione della regolazione mediante la soppressione di due livelli generali del servizio di distribuzione relativi ai sopralluoghi per i preventivi e alle richieste di verifica della pressione di fornitura;
    c la previsione della sottoscrizione da parte del cliente finale di un modulo in occasione dell'effettuazione di una delle prestazioni soggette a livello specifico, quale riscontro della sua esecuzione;
    d. la fissazione di un termine ultimo per il pagamento dell'indennizzo automatico al cliente;
    e. la previsione di un importo massimo dovuto dal cliente finale nel caso in cui l'esito della verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura sia sfavorevole per il cliente finale stesso;
- in tema di regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita del gas:
    a. l'introduzione dell'obbligo per il venditore di trasmettere integralmente al cliente finale il preventivo ricevuto dal distributore, eventualmente migliorato per quanto riguarda le condizioni economiche praticate;

b. la trasformazione dell'attuale livello generale relativo alla richiesta di rettifica di fatturazione in livello specifico, per assicurare una maggiore tutela dei clienti finali, in particolare con riferimento al tempo di accredito delle somme erroneamente fatturate;
c. la previsione di suddividere i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni in cinque gruppi, con una comunicazione trimestrale dei dati, al fine di consentire una pubblicazione comparativa più puntuale e più tempestiva della qualità erogata dai venditori;
d. la fissazione di un termine ultimo per il pagamento da parte del venditore dell'indennizzo automatico al cliente finale sia per prestazioni di propria competenza sia per gli indennizzi ricevuti dal distributore;

- in tema di controllo dei dati di qualità dei servizi gas:
  a. la definizione di una metodologia semplificata di controllo, che consenta l'effettuazione di un significativo numero di controlli presso gli esercenti al fine di evitare i vantaggi indebiti che deriverebbero ad alcuni esercenti per la mancata attuazione dei provvedimenti dell'Autorità in tema di qualità dei servizi gas;
  b. l'adozione di un metodo statistico per stimare con metodi probabilistici, a partire dall'esame di un campione di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale, gli eventi o le prestazioni non pienamente conformi alla regolazione introdotta dall'Autorità;
  c la definizione di penalità da associare agli eventi di sicurezza od alle prestazioni di qualità commerciale stimati, al fine di introdurre disincentivi alla inadeguatezza della qualità erogata dagli esercenti;
  d. la possibilità data all'esercente di scegliere se accettare l'esito dell'applicazione della metodologia semplificata e del metodo statistico oppure se sottoporsi ad ulteriori accertamenti sui dati di qualità comunicati.

Considerate le osservazioni presentate dai soggetti all'interno del processo di consultazione ed in particolare le richieste:

- dei distributori di gas naturale e delle proprie associazioni di categoria di:
  a. mantenere un unico livello generale di pronto intervento al valore attuale per non togliere la necessaria flessibilità operativa ai distributori nelle località meno favorite territorialmente, senza introdurre il nuovo indicatore di messa in sicurezza dell'impianto, ritenuto inefficace per un miglioramento del servizio di pronto intervento;
  b. non prevedere penalità per mancato rispetto del livello generale di pronto intervento al fine di evitare il rischio che qualche distributore possa scambiare il costo di tali penalità con i costi evitati per il potenziamento del servizio di pronto intervento;
  c. semplificare ulteriormente gli obblighi di registrazione e comunicazione relativi alle interruzioni di fornitura, in particolare per le interruzioni brevi e con preavviso, tenuto conto del ridotto numero di tali eventi;
  d. definire meccanismi di incentivazione della sicurezza, per premiare i comportamenti virtuosi e riconoscere i costi di chi eroga un servizio caratterizzato da maggiori livelli di sicurezza:

e. non introdurre l'obbligo di sottoscrizione da parte del cliente finale del modulo che attesta l'esecuzione della prestazione richiesta, in quanto da una parte esistono già i riscontri aziendali e, dall'altra, spesso il cliente finale non è presente all'effettuazione della prestazione richiesta;
f. non ridurre i tempi massimi di effettuazione di alcune prestazioni (in particolare degli allacciamenti) sulla base dei tempi medi nazionali, poiché da una parte i livelli attuali consentono al distributore una adeguata flessibilità sul territorio e, dall'altra, sempre più spesso gli Enti Locali, a partire dai livelli fissati dall'Autorità, chiedono un ulteriore miglioramento per l'aggiudicazione del servizio;
g. prevedere che tutte le richieste di prestazioni da parte dei clienti transitino attraverso un venditore di gas al fine di favorire recuperi di efficienza ed apportare una importante semplificazione nei flussi tra i vari soggetti operanti a vario titolo nel settore del gas;
h. non assegnare penalità sulla base di una stima delle inadempienze, ma solo sulla base di riscontri oggettivi in sede di controllo;

- dei venditori di gas naturale di non prevedere la suddivisione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni in cinque gruppi in quanto tale disposizione da una parte non è utile per il cliente finale, per il quale ai fini del cambio fornitore può bastare il numero complessivo dei reclami stessi, e, dall'altra, è eccessivamente onerosa per i venditori;
- degli esercenti che forniscono gas di tipo diverso dal gas naturale di prevedere per essi una attuazione semplificata della regolazione dell'Autorità che tenga in debito conto le condizioni in cui operano (gestioni di piccole dimensioni e disperse su territori lontani di norma dai principali centri urbani);
- delle associazioni dei consumatori di ridurre la fascia di puntualità degli appuntamenti, prevedendo altresì l'obbligo di stima del tempo richiesto per l'effettuazione dell'intervento richiesto (con riduzione conseguente dell'impegno di tempo per il cliente finale), e di favorire la risposta tempestiva ed esaustiva ai reclami inviati da parte dei clienti finali agli esercenti;
- delle organizzazioni sindacali di non limitarsi alla regolazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata telefonica per pronto intervento, ma di monitorare adeguatamente anche la fase successiva di messa in sicurezza degli impianti, al fine di evitare che sia inviato con rapidità personale che non sia in grado di assicurare una tempestiva risoluzione della situazione di pericolo.

Ritenuto con riferimento alla regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione che:

- sia opportuno in relazione al servizio di pronto intervento al fine di favorire da una parte il raggiungimento di una maggiore omogeneità nella tempestività da parte di tutti i distributori e, dall'altra, per ridurre i casi in cui il servizio non è prestato assicurando una tempestività minima:
  a. mantenere un unico livello generale sia sull'impianto di distribuzione sia per dispersioni riscontrate a valle del punto di consegna, con un suo miglioramento mediante la previsione di un tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti per almeno il 95% delle chiamate;
  b. confermare il meccanismo delle penalità per mancato rispetto di tale livello generale per incentivare i distributori con una tempestività inadeguata del servizio ad un suo miglioramento;

c. prevedere comunque la trasformazione dell'attuale livello generale (arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti per almeno il 90% delle chiamate) in obbligo di servizio, sanzionabile in caso di mancato rispetto;
d. confermare l'introduzione dell'indicatore di messa in sicurezza dell'impianto al fine di consentire all'Autorità il monitoraggio della tempestività nella rimozione del pericolo segnalato con la chiamata telefonica di pronto intervento;

- non sia giustificabile un incremento del numero minimo annuo obbligatorio di controlli del grado di odorizzazione del gas, numero ritenuto adeguato, rinviando l'eventuale riconoscimento di un maggiore impegno del distributore nel controllo dell'odorizzazione ai futuri meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza di cui alla successiva lettera e);
- sia opportuna una ulteriore semplificazione degli obblighi di registrazione e di comunicazione della continuità del servizio al fine di non distogliere i distributori dagli aspetti rilevanti di sicurezza;
- sia necessario introdurre l'obbligo di sostituzione o risanamento delle tubazioni in ghisa, almeno per quelle con giunti canapa e piombo, prevedendo il completamento del piano di sostituzione o risanamento nell'arco di dieci anni, ritenuto compatibile con il recupero dei relativi costi mediante le tariffe di distribuzione, tenuto conto delle quantità di tubazioni ancora da sostituire o risanare;
- sia necessario riconsiderare la possibilità di introdurre meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza; tuttavia, stante la complessità della materia, nonché la possibilità di diverse alternative e di diversi impatti economici in funzione del meccanismo prescelto, si ritiene necessario avviare una ulteriore consultazione su tale tema per potere giungere nei minimi tempi tecnici necessari all'individuazione delle possibili soluzioni.

Ritenuto che con riferimento alla regolazione della qualità commerciale dei servizi gas siano da accogliere:

- le richieste dei distributori di gas naturale, in quanto finalizzate ad una maggiore semplificazione della regolazione definita dall'Autorità, ad eccezione di quanto evidenziato nel successivo punto;
- le richieste dei venditori di mantenere l'attuale regolazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni, in quanto si ritiene che in questa fase di avvio della liberalizzazione del mercato del gas sia opportuno evitare l'introduzione di oneri di registrazione e comunicazione per i venditori che non siano ritenuti indispensabili;
- le richieste delle associazioni dei consumatori di riduzione della fascia di puntualità, prevedendo peraltro tale riduzione solo per gli appuntamenti personalizzati, per i quali il cliente finale ha dimostrato una maggiore sensibilità per l'impegno di tempo richiesto.

Ritenuto che con riferimento alla regolazione della qualità commerciale dei servizi gas non siano da accogliere le richieste dei distributori di gas naturale di:

- non migliorare il livello relativo alle richieste di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, poiché l'omogeneità e standardizzazione di tali richieste rende

giustificabile la conferma di un significativo miglioramento del relativo livello specifico,

- fare transitare tutte le richieste di prestazioni attraverso un venditore di gas, poiché, non essendo ancora sviluppata una piena concorrenza tra venditori su tutto il territorio nazionale, si correrebbe il rischio che il cliente finale, che voglia accedere al servizio di distribuzione del gas, non riesca a trovare alcun venditore al quale richiederlo;
- di non fissare un importo massimo da addebitare al cliente finale per le verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura in caso di esito negativo per il cliente finale stesso, poiché si ritiene che almeno per i clienti finali alimentati in bassa pressione, che costituiscono la quasi totalità degli utilizzatori del servizio, si debba assicurare la possibilità di ottenere una verifica all'anno con costi mantenuti sotto un valore massimo fissato a livello nazionale, evitando in tal modo da una parte ingiustificate disparità di trattamento da distributore a distributore e, dall'altra, che un costo troppo elevato diventi un disincentivo alla richiesta di verifica per il cliente finale.

Ritenuto altresì che in merito al controllo dei dati di qualità dei servizi gas sia necessario:

- confermare l'adozione di una metodologia semplificata di controllo dei dati di qualità e l'utilizzo del metodo statistico proposto, poiché solo in questo modo è possibile avviare un significativo numero di controlli, come richiesto da più soggetti consultati, stante l'elevato numero di distributori e di venditori di gas da sottoporre a controllo nonché l'elevato numero di eventi di sicurezza e di prestazioni di qualità commerciale da verificare;
- introdurre penalità a carico dell'esercente per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati con il metodo statistico di cui sopra sia riscontrati non validi o non conformi a seguito dell'effettuazione di controlli sui dati di qualità comunicati dall'esercente;
- prevedere, per gli esercenti che non accettino l'esito derivante dall'applicazione della metodologia semplificata di controllo dei dati di qualità e del metodo statistico, la possibilità di richiedere un ulteriore controllo per verificare la piena attuazione dei provvedimenti dell'Autorità in tema di qualità dei servizi gas;
- accogliere la richiesta dei soggetti consultati di prevedere un periodo iniziale di sperimentazione della metodologia semplificata e del metodo statistico, senza applicazione delle penalità, al fine di verificarne l'adeguatezza e di apportare successivi eventuali accorgimenti migliorativi, stante la novità del metodo proposto e la necessità di mettere a disposizione degli esercenti il programma di calcolo che implementa il metodo statistico e permettere agli esercenti l'effettuazione di verifiche che simulino gli eventuali controlli da parte dell'Autorità.

Ritenuto che sia opportuno:

- accogliere le richieste degli esercenti che forniscono gas di tipo diverso dal gas naturale, limitando l'applicazione della regolazione della qualità dei servizi gas definita dall'Autorità alle principali attività di sicurezza, intendendosi per tali l'effettuazione del servizio di pronto intervento e dell'ispezione programmata

delle reti nonché la predisposizione di adeguata cartografia, al fine di favorire l'impegno di tali esercenti a diffondere il servizio anche nelle zone del Paese che ne siano ancora sprovviste;

- prevedere disposizioni transitorie per l'anno 2005 finalizzate a rendere più graduale l'attuazione delle modifiche apportate alla regolazione della qualità dei servizi gas, vigente fino al 2004, ed a consentire a tutti i soggetti di approntare le opportune modifiche nelle procedure aziendali e nei sistemi informativi;
- avviare una ulteriore consultazione sul tema dei meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza al fine di individuare, nei minimi tempi tecnici necessari, le possibili soluzioni da adottare con successivo provvedimento dell'Autorità.

Ritenuto infine opportuno istituire presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico un Conto, denominato Conto per la qualità dei servizi gas:

- nel quale fare affluire gli importi provenienti dall'applicazione delle penalità a carico dell'esercente sia in caso di mancato rispetto del livello generale di pronto intervento, per cause riconducibili all'esercente medesimo, sia per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati o riscontrati non validi o non conformi a seguito dell'effettuazione di controlli sui dati di qualità comunicati dall'esercente,
- dal quale attingere gli importi necessari per alimentare i futuri meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza

DELIBERA

1. di approvare il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo integrato), allegato alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*),

2. di svolgere, all'interno del procedimento di cui alla deliberazione 6 maggio 2004, n. 70/04, una ulteriore consultazione sul tema della definizione di meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza da parte dei distributori di gas;

3. di prevedere che il presente provvedimento sia pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e nel sito internet dell'Autorità affinché il Testo integrato entri in vigore dall'1 gennaio 2005

29 settembre 2004

Il Presidente A. Ortis

ALLEGATO *A*

TESTO INTEGRATO

DELLE DISPOSIZIONI
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI
DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DEL GAS

PARTE I

DEFINIZIONI

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini del presente Testo integrato recante disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, e le seguenti definizioni:

- "accettazione del preventivo" è l'accettazione da parte del cliente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);
- "alta pressione" (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1ª, 2ª e 3ª specie, definite dal decreto ministeriale 24 novembre 1984, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario n. 12 del 15 gennaio 1985 [di seguito: decreto ministeriale 24 novembre 1984]);
- "anno di riferimento" è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- "appuntamento personalizzato" è l'appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore;
- "atti autorizzativi" sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;
- "attivazione della fornitura" è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;
- "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- "bassa pressione" (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:

(i) non superiore a 0,04 bar (7ª specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato,

(ii) non superiore a 0,07 bar (7ª specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;

- "cartografia" è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- "Cassa" è la Cassa conguaglio per il settore elettrico;
- "Cig" è il Comitato Italiano Gas;
- "cliente" è, ai fini del Testo integrato, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- "cliente finale" è il consumatore che acquista gas per uso proprio.
- "completamento del lavoro richiesto" è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell'esecuzione di lavori semplici o complessi e nell'attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:

  (i) la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l'effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;

  (ii) la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;
- "condotta" è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- "conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura" è l'accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente.

- "conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura" è l'accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- "controllo dei dati della qualità" è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l'applicazione della metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato;
- "data di comunicazione" è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell'esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi Articoli 36, 42, 43, 44 e 45 del Testo integrato, ovvero la data di comunicazione, inserita nel sistema informativo dell'esercente, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell'esercente al cliente finale;
- "data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente" è:
  (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del distributore;
  (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
  (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del distributore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal distributore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
- "data di ricevimento" è:
  (i) per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
  (ii) per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'esercente;
  (iii) per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dell'esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'esercente;
- "dati di qualità" sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione del Testo integrato;
- "deliberazione n. 311/01" è la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;

- "deliberazione n. 40/04" è la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04,
- "disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale" è la sospensione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura,
- "dispersione" è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione;
- "dispersione di classe A1" è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- "dispersione di classe A2" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- "dispersione di classe B" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- "dispersione di classe C" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- "dispersione localizzata" è la dispersione per la quale è stata individuata l'esatta ubicazione nell'impianto di distribuzione;
- "distributore" è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione del gas; fino a successivo provvedimento dell'Autorità esso esercita anche l'attività di misura del gas;
- "distribuzione" è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della deliberazione n. 311/01;
- "eliminazione della dispersione" è l'intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;
- "esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
- "esecuzione di lavori semplici" è:

(i) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un

intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

(ii) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti o di più clienti allacciati o da allacciare mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- "esercente" è il soggetto che eroga il servizio gas;
- "giorno feriale" è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- "giorno lavorativo" è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- "gruppo di misura" è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati;
- "gruppo di riduzione" è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- "gruppo di riduzione finale" è:

  (i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti attraverso una rete di bassa pressione;

  (ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti alimentati singolarmente in bassa pressione;
- "gruppo di riduzione finale in antenna" è un gruppo di riduzione finale che costituisce l'unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;
- "impianto di derivazione di utenza o allacciamento" è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l'eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l'impianto

di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;

- "impianto di distribuzione" è una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un unico distributore;
- "interruzione" è l'evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti finali medesimi,
- "interruzione con preavviso" è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo;
- "interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale" è l'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti,
- "interruzione senza preavviso" è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- "legge n. 481/95" è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- "livello generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "livello specifico di qualità" è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al cliente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- "localizzazione della dispersione" è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;
- "media pressione" (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4ª, 5ª e 6ª specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4ª, 5ª e 6ª specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- "misura" è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01;

- "organo di presa" è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- "periodo di avviamento" è l'intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell'alimentazione del punto di riconsegna al primo cliente finale servito dal distributore nel comune considerato e il 31 dicembre del secondo anno solare successivo;
- "periodo di gestione" è il numero di mesi dell'anno di riferimento nei quali il distributore ha gestito il servizio di distribuzione; la frazione di mese maggiore di 15 giorni solari è considerata pari ad un mese di gestione;
- "periodo di subentro" è l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell'anno solare successivo;
- "punto di consegna dell'impianto di distribuzione o punto di consegna" è
  - (i) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile al distributore il gas naturale;
  - (ii) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell'impianto di distribuzione;
- "punto di interconnessione" è il punto di interconnessione tra due impianti di distribuzione gestiti da distributori diversi;
- "punto di riconsegna dell'impianto di distribuzione o punto di riconsegna" è il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove il distributore riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;
- "reclamo scritto" è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- "rete" è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- "riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità" è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;

- "richiesta di attivazione della fornitura" è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata al distributore da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest'ultimo e il venditore che invia la richiesta ed invio allo stesso venditore da parte del cliente finale della eventuale comunicazione di cui all'Articolo 48, comma 48.4;
- "richiesta di informazioni scritta" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;
- "servizio gas" è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste;
- "telecontrollo" è il sistema finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento di un punto di consegna (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita) che assolve anche alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l'anomalia di funzionamento;
- "tempo di eliminazione della dispersione" è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- "tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi" è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell'esercente, e la data di ricevimento dell'atto ricevuto per ultimo;
- "tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura" è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte del distributore della richiesta di documentazione mancante al cliente, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04, e la data di ricevimento di tale documentazione;
- "terzi" sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'esercente medesimo;
- "Testo integrato" è il presente Testo integrato recante le disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas.

- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini del presente Testo integrato sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa,
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.10, della deliberazione n. 311/01;
- “venditore” è l’esercente che esercita l’attività di vendita del gas;
- “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall’Uni;
- “verifica della pressione di fornitura” è l’accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

PARTE II

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione

Articolo 2
Ambito di applicazione

2.1 Fatto salvo quanto previsto da altre leggi e norme tecniche vigenti, i distributori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato per ogni impianto di distribuzione; per i gas diversi dal gas naturale, in deroga a quanto definito dall’Articolo 1, qualora il distributore gestisca in uno stesso comune più impianti di distribuzione, tali impianti vengono considerati un unico impianto di distribuzione.

2.2 Tutti i distributori sono tenuti al rispetto di quanto disposto alla Parte II del presente Testo integrato in tema di pronto intervento.

2.3 Fatto salvo quanto indicato ai precedenti commi 2.1 e 2.2, i distributori di gas diversi dal gas naturale attuano la Parte II del Testo integrato limitatamente all'Articolo 11, commi 11.1 e 11.6, all'Articolo 27, all'Articolo 28 e all'Articolo 31.

2.4 I venditori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato limitatamente a quanto previsto all'Articolo 26, comma 26.2

2.5 Fatto salvo quanto indicato al precedente comma 2.2, la Parte II del Testo integrato non si applica nei comuni nei quali è in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo

Articolo 3
Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione

3.1 Ai fini del presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:

- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
- percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
- numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata,
- numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete,
- numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione.

Articolo 4
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione

4 1 La percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con troncamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%AMP = \frac{LI_{APMP}}{L_{APMP}} \times 100$$

dove:

- LI_{APMP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{APMP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:

a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
b) il distributore abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.

4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_{APMP}, uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 5
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione

5.1 La percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con troncamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%BP = \frac{LI_{BP}}{L_{BP}} \times 100$$

dove:

- LI_{BP} è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{BP} è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore vale quanto indicato dall'articolo 4, comma 4.2.

5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_{BP}, uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 6
Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata

6.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata è calcolato, con troncamento al secondo decimale, mediante la formula:

$$NDI = \frac{DI}{LI_{APMP} + LI_{BP}} \times 1000$$

dove:

- DI è il numero totale di dispersioni, sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza, localizzate nell'anno di riferimento a seguito della ispezione della rete;
- LI_{APMP} e LI_{BP} sono definite rispettivamente dall'articolo 4, comma 4.1, e dall'articolo 5, comma 5.1.

6.2 La localizzazione della dispersione deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia

Articolo 7

Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete

7.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è calcolato, con troncamento al secondo decimale, mediante la formula:

$$NDT = \frac{DT}{L_{APMP} + L_{BP}} \times 1000$$

dove:

- DT è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza su segnalazione di terzi; il distributore registra come segnalazioni di terzi le dispersioni che vengono segnalate da personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto;
- L_{APMP} e L_{BP} sono definite rispettivamente dall'articolo 4, comma 4.1, e dall'articolo 5, comma 5.1

7.2 Per la localizzazione della dispersione vale quanto indicato dall'articolo 6, comma 6.2.

Articolo 8

Numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali

8.1 Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/m^3).

8 2 Il numero totale di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate è calcolato mediante la formula:

$$N_{MISOD} = \sum_{i=1}^{N_{OD}} f_{OD\,i} \times n_{OD\,i}$$

dove:

- N_{OD} è pari al numero totale dei punti i-esimi selezionati n_{ODi} per le misure del grado di odorizzazione del gas effettuate nell'anno di riferimento in punti codificati, riportati sulle cartografie o individuati in altro modo (per esempio con il recapito, il codice del gruppo di riduzione finale, o con altro), per assicurare la loro rintracciabilita;

- $f_{OD\ i}$ è pari al numero di misure effettuate del grado di odorizzazione nell'anno di riferimento in uno stesso punto i-esimo selezionato n_{ODi}.

Ai fini del computo del numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas:

a) il punto selezionato n_{ODi} può essere conteggiato solo se non è in prossimità di un punto di consegna;

b) la misura del grado di odorizzazione, effettuata con i metodi previsti dalle norme tecniche vigenti, può essere conteggiata solo se il grado di odorizzazione del gas è conforme alle norme tecniche vigenti in materia;

c) $f_{OD\ i}$ deve essere minore o uguale a 2.

8.3 Il numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali è calcolato, con troncamento al primo decimale, mediante la formula:

$$OD = \frac{N_{MISOD}}{NU} \times 1000$$

dove NU è il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

8.4 Il distributore è tenuto ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali serviti, calcolato con troncamento al secondo decimale, dato dalla formula:

$$OD_{\min} = 2 \times \left[\alpha \times \left(\frac{L_{APMP} + L_{BP}}{NU} \right) + \beta \right] \times \gamma$$

dove α, β e γ sono definiti nelle tabelle A e B.

Tabella A - Coefficienti α e β per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

$(L_{APMP} + L_{BP}) / NU$	α	β
minore o uguale a 5	0,005	0,08
maggiore di 5 e minore o uguale a 10	0,001	0,10
maggiore di 10	0,0005	0,12

Tabella B - Coefficiente γ per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

Tipo di impianto di odorizzazione del gas distribuito	γ
Impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di consegna con allarmi trasmessi mediante telecontrollo	0,8
Altri tipi di impianto	1

8 5 Il numero minimo di misure del grado di odorizzazione, con risultato conforme alle norme tecniche vigenti in materia, da effettuare nell'anno di riferimento, approssimato per eccesso al numero intero superiore, viene calcolato mediante la formula:

$$NOD_{\min} = OD_{\min} \times \frac{NU}{1000}$$

con

$$NOD_{\min} \geq 2$$

8.6 Il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.

8.7 Le misure del grado di odorizzazione del gas devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.

Articolo 9
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

9.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento.

9.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare al distributore una delle situazioni indicate al successivo comma 9.3 da parte di:
a) clienti finali;
b) terzi, diversi dai clienti finali;
c) personale del distributore;
d) imprese che lavorano per conto del distributore.

9.3 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:
a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
b) interruzione della fornitura di gas;
c) irregolarità della fornitura di gas;
d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dal distributore o di proprietà di quest'ultimo.

Articolo 10
Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione

10.1 Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.

10.2 La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi di messa in sicurezza relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate degli impianti di derivazione di utenza e/o su gruppi di misura.

Articolo 11
Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

11 1 Il distributore ha l'obbligo di:

a) dotare ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantirne il regolare funzionamento;
b) predisporre la cartografia, con aggiornamento della stessa entro sei mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
c) predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, prima della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera b).

11.2 Il distributore è altresì tenuto, salvo quanto disposto dal successivo comma 11.3, al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza indicati nella tabella C.

Tabella C - Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Indicatore	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	NOD_{min} calcolato secondo quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5.
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento *entro il tempo massimo di 60 minuti*	minimo 90%

11.3 In deroga a quanto previsto al precedente comma 11.2 e fatto salvo quanto previsto al successivo comma 11.6, il distributore, con riferimento alla lunghezza totale del rete al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, ottempera ai primi due obblighi di servizio indicati nella tabella C:

a) purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale indicata nella tabella C;
b) purché nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% della rete.

11.4 Nel caso in cui il distributore non gestisca l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento, i primi tre obblighi di servizio indicati nella tabella C vengono ridotti:

a) i primi due obblighi di servizio di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi nei quali il distributore non ha gestito l'impianto di distribuzione;
b) il terzo obbligo di servizio della metà nel caso in cui il distributore ha gestito l'impianto per un periodo inferiore ai 6 mesi.

11.5 Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento indicato in tabella C non si tiene conto delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b). Ai fini della verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento, la percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti si calcola mediante la formula indicata dall'Articolo 23, comma 23.2.

11.6 Il distributore è tenuto ad effettuare l'ispezione dell'intera rete con le frequenze indicate nella tabella D.

Tabella D – Frequenza con cui deve essere effettuata l'ispezione dell'intera rete

Gas naturale	ogni 4 anni
Gas diversi dal gas naturale	ogni 5 anni

11.7 Entro il 31 dicembre 2014 il distributore che gestisce reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate è tenuto a provvedere alla loro completa sostituzione con condotte in materiali conformi alle norme tecniche vigenti o al loro completo risanamento. Entro il 31 dicembre 2008 il distributore provvede alla sostituzione o al risanamento di tali condotte nella misura minima del 30% con riferimento alla lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo in esercizio al 31 dicembre 2003 e non ancora risanate di cui all'Articolo 73, comma 73.4. Ai fini della individuazione della priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali condotte, il distributore utilizza la metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo

29, comma 29.5. Fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, il distributore definisce le priorità degli interventi di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo sulla base di una propria metodologia, ove definita, e/o sulla base delle informazioni in suo possesso.

Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione

Articolo 12
Indicatori di continuità del servizio di distribuzione

12.1 Ai fini del presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori di continuità:

- percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi;
- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni con preavviso;
- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni senza preavviso.

Articolo 13
Inizio dell'interruzione

13 1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione dell'erogazione del gas che il distributore deve chiaramente indicare nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso.

13 2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

Articolo 14
Fine dell'interruzione

14.1 La fine dell'interruzione coincide con l'ora di riattivazione dell'ultimo cliente finale coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione.

Articolo 15
Durata dell'interruzione

15.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 13, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 14.

15.2 Le interruzioni si suddividono in:
a) interruzioni brevi, se la durata dell'interruzione è minore o uguale a 120 minuti;
b) interruzioni lunghe, se la durata dell'interruzione è maggiore di 120 minuti.

Articolo 16
Durata effettiva dell'interruzione

16.1 La durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione in cui è coinvolto il cliente finale, come definito dall'Articolo 13, e l'ora di riattivazione del cliente finale medesimo.

Articolo 17
Durata convenzionale dell'interruzione

17.1 La durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il valore in minuti attribuito in via convenzionale alla durata dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale.

17.2 All'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale viene attribuita:
a) durata convenzionale pari a 60 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale minore o uguale a 2 ore;
b) durata convenzionale pari a 180 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 2 ore e minore o uguale a 4 ore;
c) durata convenzionale pari a 360 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 4 ore e minore o uguale a 8 ore;
d) durata convenzionale pari a 960 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 8 ore.

Articolo 18
Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso

18.1 Il tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente finale dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'Articolo 13, comma 13.1; ai fini del

computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.

18 2 Il distributore è tenuto a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.

18.3 Il distributore indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Articolo 19

Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi

19 1 La percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi $\%NU_{tpr3}$ è calcolata, con troncamento al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$\%NU_{tpr3} = \frac{NU_{tpr3}}{NU_{tpr}}$$

dove:

- NU_{tpr3} è il numero totale dei clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettera c);
- NU_{tpr} è il numero totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettera c).

Articolo 20

Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali

20 1 La durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali, misurata in minuti con arrotondamento al numero intero, è definita per mezzo della seguente espressione:

$$D = \frac{\sum_{i=1}^{n} 60 \times U_{i2} + \sum_{i=1}^{n} 180 \times U_{i4} + \sum_{i=1}^{n} 360 \times U_{i8} + \sum_{i=1}^{n} 960 \times U_{i\infty}}{NU}$$

dove.

- le sommatorie sono estese a tutte e solo le *n* interruzioni lunghe accadute nell'anno di riferimento dovute alle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettera c);

- U_{i2} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 60 minuti;
- U_{i4} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 180 minuti;
- U_{i8} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 360 minuti;
- $U_{i\,\infty}$ è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 960 minuti;
- NU è definito dall'Articolo 8, comma 8.3.

20.2 Nel calcolo dell'indicatore *D* non vengono conteggiati i clienti finali che non vengono riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

Articolo 21
Cause delle interruzioni

21.1 Il distributore registra le cause delle interruzioni con riferimento a:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza come definita dall'Articolo 27, comma 27.1, incidente da gas come definito dall'Articolo 28, comma 28.1, per fatti non imputabili al distributore;

c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

21.2 Per le interruzioni lunghe le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il distributore documenta la causa dell'interruzione.

Articolo 22
Obblighi di servizio relativi alla continuità

22 1 Il distributore dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

22 2 In assenza di norme tecniche applicabili, il distributore dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:

a) a valle del gruppo stesso esistano clienti finali particolari (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo) che necessitano di un'erogazione continua del gas;

b) il gruppo di riduzione finale in antenna abbia una portata nominale maggiore di kW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.

Titolo III – Livelli generali, livelli base, livelli di riferimento e punteggi relativi agli indicatori di sicurezza

Articolo 23
Livelli generali, base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza

23 1 I livelli generali di sicurezza del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

Tabella E – Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'Articolo 9	95%

23.2 Il livello generale di pronto intervento indicato in tabella E si calcola mediante la seguente formula:

$$\%PI = \frac{N_{PI}}{N_{PI} + N_{PIFS}} \times 100$$

dove:
- N_{PI} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti;
- N_{PIFS} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c).

Il distributore documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b).

23.3 Entro il 31 marzo dell'anno successivo all'anno di riferimento, il distributore che non ha rispettato per l'anno di riferimento il livello generale di pronto intervento indicato in tabella E è tenuto:

a) al pagamento alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, di una penalità pari a euro 500,00 (cinquecento) per ogni intervento effettuato a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento mancante al raggiungimento di tale livello generale, da versare nel Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 77, comma 77.1;
b) all'invio all'Autorità di una comunicazione scritta con la quale il distributore indica:
   (i) l'avvenuto pagamento alla Cassa delle penalità di cui alla precedente lettera a);
   (ii) l'ammontare totale pagato;
   (iii) gli estremi del pagamento;
   (iv) l'impianto di distribuzione per il quale sono state pagate le penalità.

23.4 Per gli indicatori di sicurezza riportati nella tabella F viene definito un punteggio di indicatore calcolato secondo quanto indicato dall'Articolo 25, comma 25.1, che varia tra 0 (zero), in corrispondenza del livello base, e 100 (cento), in corrispondenza del livello di riferimento.

Tabella F - Livelli base e di riferimento relativi ad indicatori di sicurezza

indicatore	Livello base	Livello di riferimento
percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	LB_{S1} = 30%	LR_{S1} = 90%
percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	LB_{S2} = 20%	LR_{S2} = 70%
numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	LB_{S3} = 0,8	LR_{S3} = 0,1
numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	$LB_{S4} = OD_{min}$, calcolato in base a quanto indicato dall'Articolo 8, comma 8.4	LR_{S4} = 0,5

Articolo 24

Calcolo del livello effettivo di indicatore di sicurezza per ogni impianto di distribuzione

24.1 A partire dai dati di sicurezza comunicati dal distributore l'Autorità calcola, con troncamento al secondo decimale, per ogni impianto di distribuzione il livello effettivo per ognuno degli indicatori di sicurezza riportati in tabella F.

24.2 Ai fini della determinazione dei livelli effettivi di cui al precedente comma l'Autorità:
a) calcola il livello effettivo per la percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione;

(i) come percentuale annua di rete ispezionata media nel biennio costituito dall'anno di riferimento e dell'anno ad esso precedente, nel caso in cui il distributore si sia avvalso della facoltà prevista dall'Articolo 11, comma 11.3, lettera a);

(ii) come percentuale annua di rete ispezionata media nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dai due anni ad esso precedenti, nel caso in cui il distributore si sia avvalso della facoltà prevista dall'Articolo 11, comma 11.3, lettera b);

b) non calcola il livello effettivo per la percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione qualora l'impianto di distribuzione sia costituito esclusivamente da rete BP;

c) non calcola il livello effettivo per la percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione qualora l'impianto di distribuzione sia costituito esclusivamente da rete in AP o MP;

d) non calcola alcun livello effettivo qualora il distributore non abbia gestito l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento.

Articolo 25

Assegnazione del punteggio di indicatore per ogni impianto di distribuzione

25.1 A partire dai livelli effettivi di cui all'Articolo 24, tenuto conto di quanto indicato dall'Articolo 24, comma 24.2, l'Autorità assegna, per ogni impianto di distribuzione e per ogni di indicatore di sicurezza, un punteggio calcolato secondo la formula, con troncamento al primo decimale:

$$PI = \left(1 - \frac{LR - LE}{LR - LB}\right) \times 100$$

dove:

- LR è il livello di riferimento definito per ogni indicatore contenuto in tabella F;
- LE è il livello effettivo raggiunto nell'anno di riferimento dallo stesso indicatore,
- LB è il livello base definito per lo stesso indicatore.

25.2 Nel caso in cui il punteggio di un indicatore di sicurezza risulti inferiore a zero, l'Autorità assegna a tale indicatore un punteggio convenzionale pari a zero.

25.3 Nel caso in cui il punteggio di un indicatore di sicurezza risulti maggiore di 100, l'Autorità assegna a tale indicatore un punteggio convenzionale pari a 100.

25.4 L'Autorità provvederà alla pubblicazione comparativa dei punteggi assegnati ad ogni indicatore di sicurezza di cui alla tabella F.

Titolo IV – Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas

Articolo 26
Servizio di pronto intervento

26.1 Il distributore:

a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;

b) attiva uno o più recapiti telefonici dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

c) comunica tempestivamente i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed ogni loro eventuale variazione all'Autorità e ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio per la dovuta informazione ai clienti finali;

d) invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'Articolo 9, comma 9.3;

e) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;

f) si dota di strumenti, anche informatici, tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale e inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento e dell'ora di eliminazione delle dispersioni di cui all'Articolo 10.

26.2 Il venditore è tenuto a:

a) fornire ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate per il pronto intervento che gli sono stati comunicati dal distributore;

b) riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti telefonici di cui alla lettera precedente a).

Articolo 27
Emergenze

27.1 Ai fini dell'applicazione del Testo integrato si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione o che provochi una o più delle seguenti condizioni:

a) fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;

b) fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali;
c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali;
d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

27.2 Il distributore deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:
a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'emergenza;
b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati dall'emergenza e garantire la continuità del servizio di distribuzione;
c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.

27.3 Il distributore dà comunicazione al Cig, dell'emergenza entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall'eliminazione dell'emergenza il distributore manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell'emergenza, ove accertate, e le misure adottate dal distributore per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

Articolo 28
Incidenti da gas

28.1 Ai fini dell'applicazione del Testo integrato si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1.000 euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:
a) una dispersione di gas (volontaria o non);
b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;
d) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

28.2 Ai fini dell'applicazione del Testo integrato, si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

28.3 Il distributore deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'incidente da gas,
b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio di distribuzione;
c) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.

28.4 Il distributore dà comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, entro 5 giorni di calendario dal suo accadimento; entro 30 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'incidente da gas, il distributore invia al Cig un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate dal distributore per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

28.5 Entro il 31 marzo di ogni anno il Cig comunica all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell'anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di essi:

a) se l'incidente da gas ha interessato:
   (i) solo l'impianto di distribuzione;
   (ii) solo impianti di clienti finali;
   (iii) sia l'impianto di distribuzione sia impianti di clienti finali;
b) l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
c) la ragione sociale del distributore che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
d) il comune e la data nel quale è avvenuto l'incidente da gas;
e) il tipo di gas coinvolto nell'incidente da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;
f) la causa dell'incidente da gas, ove disponibile.

Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione

Articolo 29
Norme tecniche

29.1 Ai fini dell'attuazione del Testo integrato si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.

29.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Atig e Apce, pubblicate dall'Uni.

29.3 Il distributore ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 29.1 e 29.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni misura od intervento effettuati.

29.4 Ai fini della compilazione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" previsto dalla normativa vigente, Apce definisce una metodologia che consenta di stabilire se un impianto di distribuzione è sottoposto ad un'adeguata protezione catodica secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente in materia.

29.5 Ai fini dell'attuazione di quanto previsto dall'Articolo 11, comma 11.7, il Cig definisce una metodologia per la valutazione dei rischi di dispersioni di gas su tubazioni in ghisa, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalle norme tecniche vigenti finalizzata all'individuazione delle priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali tubazioni.

Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità

Articolo 30

Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità

30.1 Il distributore predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas regolati dalla Parte II del Testo integrato.

30.2 Il distributore registra per ogni impianto di distribuzione:

a) il periodo di gestione;
b) il codice univoco con cui il distributore identifica l'impianto di distribuzione;
c) il codice univoco e l'ubicazione dei punti di consegna, suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
d) il tipo di gas distribuito, suddividendo tra gas naturale, gas di petrolio liquefatto, gas manifatturato e altro tipo di gas;
e) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è stata suddivisa la rete,
f) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica della condotta;

g) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
   (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
   (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
h) il numero totale delle misure di potenziale delle condotte in acciaio non effettuate in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
i) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione";
j) il tipo di odorizzante impiegato per l'odorizzazione del gas distribuito, suddividendo tra THT, TBM e altro;
k) la tipologia degli impianti di odorizzazione, suddividendo tra impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante con allarmi trasmessi mediante telecontrollo e altro tipo di impianto;
l) il quantitativo complessivo di odorizzante, misurato in chilogrammi, se introdotto dal distributore nel gas distribuito;
m) il numero totale dei punti selezionati per la misura del grado di odorizzazione del gas distribuito;
n) il numero totale delle misure del grado di odorizzazione del gas distribuito;
o) l'elenco dei comuni serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
p) il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
q) la lunghezza della rete, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP e a sua volta in base al materiale delle condotte in:
   (i) acciaio protetto catodicamente;
   (ii) acciaio non protetto catodicamente;
   (iii) ghisa con giunti canapa e piombo;
   (iv) ghisa con altre modalità di giunzione;
   (v) polietilene;
   (vi) altro.
r) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
   (i) acciaio protetto catodicamente;
   (ii) polietilene;
   (iii) altro materiale.

30.3 Per l'ispezione della rete il distributore registra:
a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;

b) la lunghezza della rete ispezionata, misurata in metri, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP;
c) l'elenco delle vie o delle strade lungo le quali sono posati i tratti di rete ispezionata e la data di effettuazione dell'ispezione di ciascun tratto di rete; nel caso in cui tutta la rete sia stata ispezionata, il distributore lo dichiara con riferimento alla cartografia aggiornata ad una data non anteriore al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

30.4 Il distributore per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra:
a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sulla quale insiste la dispersione localizzata;
b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;
c) la data di localizzazione della dispersione;
d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia;
e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in:
   (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;
   (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi;
f) la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in:
   (i) rete;
   (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata;
   (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea;
   (iv) gruppo di misura;
g) la data di eliminazione della dispersione.

30 5 Il distributore registra tutte le operazioni svolte a partire dall'ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione mediante i seguenti documenti operativi:
a) per le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate·
   (i) riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i metri di rete ispezionata in BP e in AP/MP, nel quale devono essere riportate le dispersioni prelocalizzate e localizzate, ciascuna con il relativo codice univoco;
   (ii) rapporto giornaliero o settimanale di effettuazione dell'ispezione programmata, completo di indicazione delle strade ispezionate e dei dati generali dell'attività di prelocalizzazione previsti dalla norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con riportate le dispersioni prelocalizzate, individuate ciascuna dal proprio codice univoco;

(iii) per ciascuna delle dispersioni prelocalizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di prelocalizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete,

(iv) per ciascuna delle dispersioni localizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;

(v) ordine di lavoro o documento operativo, attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione;

b) per le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi:

(i) riepilogo delle chiamate telefoniche per il pronto intervento relative alla segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione, ciascuna con il relativo codice univoco, localizzate nell'anno di riferimento a seguito di segnalazione di terzi;

(ii) per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di pronto intervento e di localizzazione contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con esclusione dei dati relativi all'attività di prelocalizzazione della dispersione;

(iii) ordine di lavoro o documento operativo attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione.

30.6 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio il distributore registra:

a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;

b) il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;

c) la data di effettuazione della misura del potenziale di protezione catodica;

d) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

30.7 Per ogni misura del grado di odorizzazione il distributore registra:

a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del grado di odorizzazione;

b) il codice univoco del punto di misura del grado di odorizzazione;

c) la data di effettuazione della misura del grado di odorizzazione;

d) l'esito del controllo del grado di odorizzazione, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

30.8 Per ogni richiesta di pronto intervento il distributore registra:

a) il codice con cui il distributore individua la prestazione di pronto intervento;

b) il codice univoco con cui il distributore identifica la richiesta di pronto intervento;
c) la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 9, comma 9.3 del Testo integrato; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento;
d) la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento;
e) la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento;
f) limitatamente agli interventi relativi a dispersione di gas di classe A1 o A2 localizzata su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, la data e l'ora di eliminazione della dispersione;
g) il codice univoco dell'impianto di distribuzione alla quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento.

30.9 Per ogni interruzione lunga il distributore registra:
a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione lunga dell'erogazione del gas;
b) il codice univoco dell'interruzione lunga;
c) il tipo di interruzione lunga distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
d) nel caso di interruzione lunga con preavviso, la data di preavviso;
e) la causa dell'interruzione lunga tra quelle previste dall'Articolo 21, comma 21.1;
f) il numero dei clienti finali coinvolti, suddiviso in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione della fornitura per ciascuno di essi;
g) la data e l'ora di inizio dell'interruzione lunga;
h) la data e l'ora di fine dell'interruzione lunga;
i) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga e non riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

30.10 Per ogni interruzione breve il distributore registra:
a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione breve;
b) il codice univoco dell'interruzione breve;
c) la causa dell'interruzione breve tra quelle previste dall'Articolo 21, comma 21.1;
d) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione breve.

Dagli obblighi di registrazione sono escluse le interruzioni brevi dovute a sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale.

Articolo 31
Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

31.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato, il distributore:

a) mantiene gli strumenti di cui all'Articolo 30, comma 30.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 32
Comunicazione del distributore all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

32.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il distributore è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, il distributore è altresì tenuto a comunicare le informazioni e i dati di cui ai commi da 32.2 a 32.8. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati, ad eccezione del numero di clienti finali allacciati ed alla lunghezza delle reti, suddivise in AP/MP e BP, con riferimento al 31 dicembre dell'anno di riferimento e al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

32.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il distributore è tenuto a comunicare:

a) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento;
b) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
c) l'ubicazione dei punti di consegna suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
d) i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in:
   (i) rete in acciaio protetta catodicamente;
   (ii) rete in acciaio non protetta catodicamente;
   (iii) rete in polietilene;
   (iv) rete in ghisa con giunto canapa e piombo;

(v) rete in ghisa con altro tipo di giunzione;
(vi) rete in altro materiale,

e) i metri di rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, suddivisi per rete AP/MP e BP;
f) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
(i) acciaio protetto catodicamente;
(ii) polietilene;
(iii) altro materiale.

32.3 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle dispersioni di gas localizzate il distributore è tenuto a comunicare:

a) il numero di dispersioni localizzate in base alla ricerca programmata delle dispersioni suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
(i) su rete;
(ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
(iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
(iv) su gruppo di misura;
b) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, con esclusione di quelle dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
(i) su rete;
(ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
(iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
(iv) su gruppo di misura;
c) il numero di dispersioni localizzate di classe A2 distinguendo in:
(i) riparate entro 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione;
(ii) oltre 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione.

32 4 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alla protezione catodica il distributore è tenuto a comunicare:

a) il numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuate non in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
b) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è suddivisa la rete;
c) il numero dei posti di rilievo del potenziale di protezione catodica della condotta;
d) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:

(i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
(ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo

32.5 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione all'odorizzazione del gas distribuito il distributore è tenuto a comunicare:

a) il numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas;
b) il tipo di odorizzante utilizzato;
c) la quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione;
d) la quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito;
e) se gli impianti di odorizzazione, ove previsti dalle norme tecniche vigenti, sono a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di consegna con allarmi trasmessi mediante telecontrollo.

32.6 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle interruzioni il distributore è tenuto a comunicare:

a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso separatamente:
   (i) il numero delle interruzioni suddividendo tra brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1;
   (ii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni suddividendo tra quelli coinvolti in interruzioni brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1;
   (iii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni lunghe, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettere a) e b), suddividendo in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale tra durata convenzionale di 60 minuti, di 180 minuti, di 360 minuti e di 960 minuti;
b) per le sole interruzioni con preavviso, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettere a) e b), il numero di clienti finali coinvolti nell'interruzione distinguendo tra clienti finali con tempo di preavviso maggiore o uguale a 3 giorni lavorativi e clienti finali con tempo di preavviso minore di 3 giorni lavorativi.

Non devono essere comunicati i dati relativi alle interruzioni derivanti da:

a) richieste di prestazioni dei clienti finali;
b) interventi conseguenti a chiamate telefoniche per pronto intervento;
c) sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale con durata dell'interruzione dell'erogazione del gas inferiore a due ore.

32.7 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il distributore comunica:

a) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;

b) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'Articolo 52;

c) il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 52, comma 52.1 lettera c).

32.8 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità e relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, il distributore è tenuto a comunicare:

a) il numero totale di tali chiamate telefoniche per pronto intervento;

b) il tempo effettivo di messa in sicurezza, calcolato sulla base dei tempi effettivi di eliminazione delle dispersioni di classe A1 e A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura.

32.9 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Titolo VII – Incentivi per recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione

Articolo 33
Calcolo degli incentivi per recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione

33.1 L'Autorità determina con successivo provvedimento le modalità di calcolo degli incentivi per recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione .

PARTE III

QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI GAS

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

Articolo 34
Ambito di applicazione

34.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Parte III del Testo integrato:
   a) i distributori e i venditori di gas naturale con più di 5.000 clienti finali alimentati in bassa pressione, forniti o allacciati;
   b) i distributori e i venditori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui agli Articoli 36, 37, 39, 40 e 41; a tali esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 38, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 58 e 59;
   c) i distributori e i venditori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui agli Articoli 39 e 41; a tali esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 36, 37, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 58 e 59.

   Nel caso di superamento di una delle soglie sopra indicate, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia. Nel caso di rientro al di sotto di una delle soglie sopra indicate, la decadenza dei corrispondenti obblighi decorre dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di rientro al di sotto della soglia.

34.2 In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, quest'ultimo richiede le prestazioni regolate dalla Parte III del Testo integrato esclusivamente tramite il proprio venditore di gas, ad eccezione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 45 relativi al servizio di distribuzione, che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia al distributore di gas.

34.3 La Parte III del Testo integrato non si applica nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo.

Articolo 35
Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

35.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nel presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori.

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori di lavori semplici;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori semplici,
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati.

35.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nel presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione.

35.3 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, nel presente Testo integrato si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di rettifica di fatturazione.

35.4 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, nel presente Testo integrato si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita.

Articolo 36
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

36.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del cliente e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

36.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dal distributore e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dal distributore. Il preventivo contiene:

a) il codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a);
b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del cliente;
c) la data di comunicazione del preventivo al cliente;
d) la tipologia di utenza;
e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico, per le cause indicate all'Articolo 52, comma 52.1, lettera c);
g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
j) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
k) le motivazioni del rifiuto del distributore all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j).

36.3 Il distributore è tenuto a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso il distributore ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, il distributore evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla Parte III del Testo integrato.

36.4 Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica al distributore la ricezione del preventivo.

36.5 Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore.

36.6 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dal distributore costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo del distributore o nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.

Articolo 37
Tempo di esecuzione di lavori semplici

37.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

37.2 Il distributore, completato il lavoro richiesto, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a);
- b) data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del cliente finale;
- c) tipologia di lavoro (semplice o complesso);
- d) calibro del gruppo di misura;
- e) data di completamento del lavoro richiesto.

Articolo 38
Tempo di esecuzione di lavori complessi

38.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

38.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi il distributore non completi il lavoro richiesto, il distributore medesimo invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto del distributore per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

38.3 Per l'esecuzione di lavori complessi si applica quanto previsto dall'Articolo 37, comma 37.2.

38 4 Il presente articolo non si applica ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.

Articolo 39
Tempo di attivazione della fornitura

39.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore, e la data di attivazione della fornitura.

39 2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua:

a) nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati;
b) nel caso di clienti finali con consumo annuo maggiore o uguale a 50.000 metri cubi standard.

39.3 Il distributore, fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 39.2, attivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

a) codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a);
b) data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
c) calibro del gruppo di misura;
d) data di attivazione della fornitura.

Articolo 40
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

40 1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.

40.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

40 3 Il distributore, disattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
a) codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a);
b) data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
c) calibro del gruppo di misura;
d) data di disattivazione della fornitura.

Articolo 41
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

41 1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

41 2 Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio al distributore della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

41.3 Il distributore, riattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
a) codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a);
b) data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
c) calibro del gruppo di misura;
d) data di riattivazione della fornitura.

Articolo 42
Tempo di rettifica di fatturazione

42 1 Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale. Il venditore, su richiesta del cliente finale, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

42.2 Per tempo di rettifica di fatturazione si intende anche il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di comunicazione del venditore, in seguito alle verifiche effettuate, al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione; in tali casi il venditore motiva il rifiuto.

Articolo 43
Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

43.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore e la data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica.

43.2 Ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura il distributore determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica del gruppo di misura.

43.3 Il distributore è tenuto ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; nei casi di impossibilità il distributore riporta nel resoconto di verifica le cause della prosecuzione della verifica presso un laboratorio qualificato.

43.4 Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, il distributore invia al venditore una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto del distributore ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

43.5 Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il distributore registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura. In tal caso, il distributore non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura.

43.6 Se la verifica del gruppo di misura di cui al comma precedente è stata effettuata presso il cliente finale, il distributore non può richiedere ulteriori verifiche dello stesso gruppo di misura presso un laboratorio.

43.7 Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, per la verifica il distributore non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 40 (quaranta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni·
a) verifica effettuata presso il cliente finale di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
b) verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di un anno solare.

Il distributore, nei casi in cui non sia stato possibile effettuare la verifica presso il cliente finale del gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, ne documenta le cause

43.8 Il distributore:
a) effettua la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
c) registra l'esito della verifica.

43.9 Il venditore:
a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dal distributore;
b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore per la verifica del misuratore.

Articolo 44

Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale

44.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore e la data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica.

44.2 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il distributore è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, il distributore non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura né, a sua volta, il venditore può addebitare alcun importo al cliente finale che ha richiesto la verifica.

44.3 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa

tecnica vigente, per la verifica il distributore non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

a) verifica effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;
b) verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di un anno solare.

44.4 Il distributore:

a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
c) registra l'esito della verifica.

44.5 Il venditore:

a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dal distributore,
b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore per la verifica della pressione di fornitura.

Articolo 45

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni

45.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è:

a) per il distributore, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione da parte del cliente e la data di comunicazione al cliente della risposta motivata;
b) per il venditore, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di vendita da parte del proprio cliente finale e la data di comunicazione al cliente finale della risposta motivata.

45.2 La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente.

45.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo Articolo 56, comma 56.1.

45.4 Fatta salva la possibilità per il cliente di inviare all'esercente il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni in altra forma, l'esercente medesimo rende

disponibile nel proprio sito internet un modulo scaricabile che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) con riferimento al cliente:
   - nome e cognome;
   - indirizzo postale o telematico;

b) con riferimento all'esercente:
   - indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni.

Articolo 46
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente

46.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

46.2 La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dal distributore con il cliente, che non siano personalizzati, non può superare le tre ore.

46.3 Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, il distributore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

46.4 Il cliente assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordata con il distributore medesimo.

Articolo 47
Appuntamenti personalizzati

47.1 Il distributore è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'Articolo 36 e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui agli Articoli 37, 39, 40 e 41.

47.2 Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, il distributore comunica al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta come definito dal successivo Articolo 50, comma 50.1. Il distributore comunica altresì al cliente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

47.3 Il distributore, limitatamente al caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere al cliente o a persona da esso incaricata un modulo, da lasciare in copia al cliente stesso o alla persona da esso incaricata, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

a) codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a);
b) calibro del gruppo di misura;
c) data e fascia di puntualità concordata;
d) luogo dell'appuntamento;
e) data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo;
f) quantificazione dell'indennizzo automatico, da riconoscere al cliente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c).

Nel caso di assenza del cliente, o della persona da esso incaricata, il distributore non compila il modulo.

Articolo 48

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

48.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.

48.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.

48.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre:

a) dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
b) dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dal successivo Articolo 52, comma 52.1 lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

48.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti Articoli 37 e 38 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente articolo 36, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

48.5 Il tempo di effettuazione della prestazione di cui al precedente Articolo 39 non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.

48.6 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.

48.7 Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

48.8 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

a) il distributore computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente che richiede la prestazione direttamente al distributore medesimo;

b) il venditore computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente finale che richiede la prestazione al venditore medesimo;

c) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;

d) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.

Articolo 49

Qualità dei servizi telefonici del venditore

49.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale che richiede di parlare con un operatore del venditore, il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

49.2 Il tempo medio di attesa telefonica è la media aritmetica annuale dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che hanno iniziato la conversazione con l'operatore pervenute al venditore.

49.3 Il tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica è la media aritmetica annuale dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore medesimo, pervenute al venditore.

49.4 Nel caso in cui il venditore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, i tempi di attesa telefonica dei

clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore, concorrono al computo dei tempi medi di cui ai commi precedenti indipendentemente dal servizio.

49.5 Per i venditori dotati di centri di risposta alle chiamate telefoniche che tracciano le chiamate telefoniche solo dopo l'identificazione del chiamante attraverso la digitazione del numero identificativo del cliente finale, il presente articolo si applica alle sole chiamate con cliente identificato.

Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas

Articolo 50
Livelli specifici di qualità commerciale

50.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione definiti nella tabella G si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del distributore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella G – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 40	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47	2 ore	2 ore

50.2 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita definiti nella tabella H si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del venditore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella H – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 42	90 giorni solari	60 giorni solari

50.3 I livelli specifici di qualità commerciale sono calcolati:

a) su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;

b) su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.

Articolo 51

Livelli generali di qualità commerciale

51 1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione definiti nella tabella I si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del distributore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella I - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 38	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all' Articolo 45	90%

51.2 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita definiti nella tabella L si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del venditore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella L - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 45	90%

51.3 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente Articolo 50, comma 50.3.

Articolo 52
Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

52.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

52.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo III – Indennizzi automatici

Articolo 53
Casi di indennizzo automatico

53.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 50, l'indennizzo automatico è corrisposto:
- a) dal distributore al cliente che ha richiesto la prestazione al distributore medesimo;
- b) dal venditore al cliente finale che ha richiesto la prestazione al venditore medesimo.

53.2 Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella M.

Tabella M – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	**Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25**	**Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40**
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all' Articolo 40	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 42	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

Articolo 54

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

54.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

definiti dal precedente Articolo 50 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b).

54.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

54.3 Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, il distributore non è tenuto a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dal precedente Articolo 53 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta.

54.4 Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, il distributore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 53 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Articolo 55
Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

55.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 54, sono corrisposti:
a) dal distributore al venditore che gli ha richiesto la prestazione per conto del cliente finale entro sessanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro sessanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato;
b) dal distributore al cliente finale o al soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato;
c) dal venditore al proprio cliente finale entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 50, comma 50.2, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato.

55.2 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto dall'esercente:
a) in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente Articolo 53 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa;

b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dal precedente Articolo 53 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa.

Limitatamente alle prestazioni di competenza dell'esercente, la corresponsione dell'indennizzo automatico, con le dovute maggiorazioni, deve comunque avvenire:

a) da parte del distributore:
   (i) al venditore, che gli ha richiesto la prestazione per conto del cliente finale, entro sette mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1;
   (ii) al cliente finale o al soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione, entro nove mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1;
b) da parte del venditore al proprio cliente finale, entro nove mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 50, comma 50.2.

55.3 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1c), l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro novanta giorni solari dalla data di ricevimento dell'importo da parte del distributore. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta, nei termini di cui sopra.

55.4 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione a carico dell'esercente

Articolo 56
Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

56.1 L'esercente predispone strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Parte III del Testo Integrato.

56.2 Per ogni richiesta di prestazione di sua competenza l'esercente registra:
- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44;
- b) il codice con cui l'esercente individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza;
- d) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44;
- e) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- f) la data di esecuzione della prestazione;
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 52, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- h) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- i) il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1.

56.3 Per ogni appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, il distributore registra:
- a) il codice univoco con cui il distributore identifica l'appuntamento;
- b) il codice univoco con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- c) la data proposta dal distributore per l'appuntamento;
- d) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data e l'ora di effettiva presentazione del distributore all'appuntamento nel luogo concordato;
- f) l'eventuale assenza del cliente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 52, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente Articolo 50, comma 50.1;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

56.4 Relativamente alla qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 49, il venditore con più di 100.000 clienti finali forniti al 31 dicembre 2004, che sia dotato di centri di risposta alle chiamate telefoniche, registra per ogni chiamata telefonica pervenuta ai centri di risposta:
- a) l'inizio della chiamata;
- b) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico;
- c) l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

Nel caso di superamento della soglia sopra indicata, gli obblighi di registrazione di cui sopra decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia. Nel caso di rientro al di sotto della soglia sopra indicata, le decadenza degli obblighi di registrazione di cui sopra decorre dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di rientro al di sotto della soglia.

Articolo 57
Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

57.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Parte III del Testo integrato, l'esercente:
a) mantiene gli strumenti di cui al precedente Articolo 56, comma 56.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 58
Comunicazione dell'esercente all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per tipologia di utenza. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente comunica le informazioni e i dati di cui ai successivi commi da 58.2 a 58.5. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati.

58.2 In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Parte III del Testo integrato eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'esercente comunica per le prestazioni di sua competenza:
a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici, con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'Articolo 48, comma 48.7, del Testo integrato:
(i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
(ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;

(iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettera c);

b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applica l'Articolo 48, comma 48.7:

(i) il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1;

(ii) il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;

c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:

(i) il numero totale delle richieste di prestazioni;

(ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;

(iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettera c).

58.3 In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti Articoli 43 e 44, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il distributore comunica:

a) il numero totale di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero totale di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura;

b) il tempo medio effettivo delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettera c);

c) il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali il distributore ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

58.4 Relativamente alla qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 49, il venditore con più di 100.000 clienti finali forniti, che sia dotato di centri di risposta alle chiamate telefoniche, per le chiamate telefoniche ricevute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, comunica:

a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali è stata data risposta e quelle concluse per rinuncia del chiamante;
b) il tempo medio di attesa telefonica, così come definito dall'Articolo 49, comma 49.2,
c) il tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica, così come definito dall'Articolo 49, comma 49.3.

Nel caso di superamento della soglia sopra indicata, gli obblighi di comunicazione di cui sopra decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia. Nel caso di rientro al di sotto della soglia sopra indicata, le decadenza degli obblighi di registrazione di cui sopra decorre dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di rientro al di sotto della soglia.

58.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità,

a) l'esercente comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità di sua competenza:
   (i) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
   (ii) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti;
b) a partire dall'1 gennaio 2006 il venditore comunica per ogni tipologia di utenza:
   (i) il numero di indennizzi automatici ricevuti dai distributori e accreditati ai clienti finali;
   (ii) l'ammontare complessivo di tali indennizzi accreditati.

58.6 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 59
Informazioni dell'esercente ai clienti

59.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di clienti, che non siano venditori, l'esercente fornisce ai clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. Il distributore fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

59.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce ad ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e i livelli generali di qualità di sua competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di sua competenza.

59.3 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore fornisce ai clienti finali, che abbiano in essere con il venditore stesso un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di sua competenza informazioni per quanto concerne:

a) i livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
b) gli orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli stessi sportelli

59.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.2, lettera a).

Articolo 60
Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'esercente

60.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli Articoli 50 e 51, ovvero riguardare prestazioni non previste dal Testo integrato.

60.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 60.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'Articolo 53.

60.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 56, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 58, e di informazione di cui all'Articolo 59, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli Articoli 50 e 51.

60.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 58, comma 58.1.

PARTE IV

VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

Articolo 61
Ambito di applicazione

61.1 La Parte IV del Testo integrato definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione di quanto previsto dal Testo integrato. La Parte IV si applica agli esercenti tenuti all'attuazione della Parte II e della Parte III del Testo integrato.

61.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dalla Parte IV del Testo integrato, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle disposizioni del Testo integrato.

61.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'esercente per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente Testo integrato sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato o degli ulteriori controlli di cui all'Articolo 71, comma 71.5.

Articolo 62
Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

62.1 Il controllo dei dati di qualità riguarda:
a) per i distributori, in alternativa:
  (i) gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione;
  (ii) le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;
b) per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.

62.2 Gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:
a) le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 9;

b) le dispersioni localizzate;
c) le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio;
d) le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas.

62.3 Le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:
a) le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato;
b) le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente con appuntamento personalizzato.

62.4 L'Autorità comunica all'esercente, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
a) l'oggetto del controllo, precisando se il controllo riguarda i dati di sicurezza del servizio di distribuzione o i dati di qualità commerciale dei servizi gas;
b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità; l'anno non può comunque essere anteriore al 2006;
c) per quale impianto di distribuzione o per quale provincia viene effettuato il controllo dei dati di qualità.

62.5 L'esercente, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità.

62.6 In sede di controllo, l'esercente fornisce, anche su supporto elettronico:
a) qualora il controllo dei dati di qualità riguardi i dati di sicurezza del servizio di distribuzione:
   (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 9, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella N;
   (ii) per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni localizzazione della dispersione i campi indicati in tabella O;
   (iii) per le misure del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio, un elenco contenente per ogni misura del potenziale di protezione catodica i campi indicati in tabella P;

(iv) per le misure del grado di odorizzazione del gas, un elenco contenente per ogni misura del grado di odorizzazione i campi indicati in tabella Q;

b) qualora il controllo dei dati di qualità riguardi le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas:

(i) per le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella R;

(ii) per le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente con appuntamento personalizzato, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella S.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità. Dall'elenco scelto o dall'unione degli elenchi scelti, che costituiscono la popolazione degli eventi di sicurezza o la popolazione delle prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità.

Tabella N – Campi dell'elenco pronto intervento

						Classificazione richiesta di pronto intervento					Inizio Pronto intervento		Effettivo intervento sul luogo	
N. Progr	Tipologia prestazione (Indicare Pronto intervento)	Codice richiesta	Tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (min)	Tipologia di pronto intervento (1=sull'impianto di distribuzione; 2=a valle del punto di consegna)	Mancato rispetto livello generale (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi /3=per causa esercente)	Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura	Interruzione della fornitura di gas	Irregolarità della fornitura di gas	Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersione	Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dal distributore o di proprietà di quest'ultimo	Data chiamata telefonica (gg/mm/aa)	Ora chiamata telefonica (hh:mm)	Data di arrivo del personale (gg/mm/aa)	Ora di arrivo (hh:mm)

Tabella O – Campi dell'elenco dispersioni

N. Progr	Origine della localizzazione della dispersione (1 a seguito di ispezioni programmate; 2 segnalazione di terzi)	Codice univoco della dispersione	Data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa)	Luogo ove è stata localizzata la dispersione	Riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete	Classificazione della dispersione (1 per A1; 2 per A2; 3 per B; 4 per C)	Tipologia di pressione del punto di localizzazione (1 AP/MP; 2 BP)	Tipologia di impianto del punto di localizzazione (1 rete; 2 derivazione utenza interrata; 3 derivazione utenza aerea; 4 gruppo di misura)	Data di eliminazione della dispersione (gg/mm/aa)

Tabella P – Campi dell'elenco protezione catodica

N. Progr	Modalità di effettuazione delle misure (1 in continuo; 2 non in continuo)	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del potenziale (1 conforme; 2 non conforme)

Tabella Q – Campi dell'elenco odorizzazione

N. Progr	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del grado di odorizzazione (1 conforme; 2 non conforme)

Tabella R – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale effettuate senza appuntamento personalizzato

					Atto autorizzativo					**solo per prestazioni soggette a standard specifico**	
N. Progr.	**Tipologia prestazione** (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	**Codice univoco richiesta prestazione**	**Tipologia utenza** (**1** = fino alla classe G 6 compresa/ **2** = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ **3** = dalla classe G 40 compresa)	**Data ricevimento richiesta prestazione** (gg/mm/aa)	**Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo** (gg/mm/aa)	**Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo** (gg/mm/aa)	**Data esecuzione prestazione** (gg/mm/aa)	**Mancato rispetto livello specifico di riferimento** (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	**Tempo effettivo rilevato come da Articolo 48** (cifra intera)	**Ammontare indennizzo corrisposto** (euro/00)	**Data pagamento indennizzo** (gg/mm/aa)

Tabella S – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale effettuate con appuntamento personalizzato

							Appuntamento concordato			**Appuntamento effettivo**					
N. Progr.	**Tipologia prestazione** (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	**Codice app.to pers.to**	**Codice univoco richiesta prestazione**	**Tipologia utenza** (**1** = fino alla classe G 6 compresa/ **2** = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ **3** = dalla classe G 40 compresa)	**Data ricevimento richiesta prestazione** (gg/mm/aa)	**Data proposta dall'esercente per l'appuntamento** (gg/mm/aa)	**Data** (gg/mm/aa)	**Ora di inizio fascia di puntualità** (hh:mm)	**Ora di fine fascia di puntualità** (hh:mm)	**Luogo**	**Data** (gg/mm/aa)	**Ora di inzio** (hh:mm)	**Mancato rispetto livello specifico di riferimento** (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente	**Ammontare indennizzo corrisposto** (euro/00)	**Data pagamento indennizzo** (gg/mm/aa)

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

Articolo 63
Validazione dei dati

63.1 In tabella T sono indicati gli elementi, per gli eventi di sicurezza e per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a viene classificato/a non valido/a.

Tabella T – Elementi di validazione

		Elementi indispensabili per la validazione
Sicurezza del servizio di distribuzione		Rapporto di effettuazione dell'evento di sicurezza
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori complessi	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti e richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata
Qualità commerciale del servizio di vendita	Richieste di rettifica di fatturazione	Copia dei documenti attestanti la rettifica o copia della comunicazione di rifiuto di rettifica
	Reclami scritti e richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

Articolo 64

Criteri di conformità dei dati validi

64.1 Ogni evento di sicurezza o prestazione di qualità commerciale classificato/a come valido/a secondo quanto disposto dall'Articolo 63, comma 63.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo;
- documentabilità delle cause;
- esattezza del tempo.

L'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

64.2 Gli eventi di sicurezza classificati validi secondo quanto disposto dall'Articolo 63, comma 63.1 sono sottoposti:

a) alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del tempo massimo di 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione nel caso di chiamata telefonica per pronto intervento;

b) alla verifica del solo criterio di corrispondenza nel caso di:
   (i) dispersioni localizzate a seguito di ispezioni della rete;
   (ii) dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi;
   (iii) misure del potenziale di protezione catodica;
   (iv) misure del grado di odorizzazione del gas.

64.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'Articolo 63, comma 63.1, sono sottoposte:

a) per le prestazioni soggette a livello specifico:
   (i) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, completezza, correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c)), documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione, limitatamente ai preventivi predisposti senza appuntamento personalizzato per il sopralluogo;
   (ii) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l'esercente abbia rispettato il livello specifico e per le quali non sia stato fissato un appuntamento personalizzato, alla verifica del criterio

di corrispondenza ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione;

(iii) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l'esercente abbia rispettato il livello specifico e per le quali sia stato fissato un appuntamento personalizzato, alla verifica del solo criterio di corrispondenza;

(iv) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l'esercente non abbia rispettato il relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)), alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione, limitatamente alle prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato;

(v) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l'esercente non abbia rispettato il relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c), alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, correttezza dell'indennizzo automatico ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione, limitatamente alle prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato;

b) per le prestazioni soggette a livello generale, alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello generale per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione, limitatamente alle prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato.

Articolo 65
Verifica di corrispondenza

65.1 La verifica di corrispondenza accerta, per l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a, la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'esercente di cui al comma 62.6 e i documenti operativi di riscontro.

Articolo 66
Verifica di completezza

66.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 36.

66.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai clienti previste dall'Articolo 36, comma 36.2; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 36, comma 36.2, dalla lettera a) alla lettera i), nel caso in cui sia

possibile eseguire i lavori richiesti, o il dato indicato dall'Articolo 36, comma 36.2, lettera k), nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti

Articolo 67
Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

67.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 50 o definiti dall'esercente di cui all'Articolo 60.

67.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:

- importo corrisposto al cliente diverso da quello previsto dall'Articolo 53, comma 53.2, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente;
- importo pagato al cliente non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 55, comma 55.2;
- importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 55, commi 55.2 e 55.3.

Articolo 68
Verifica di documentabilità delle cause

68.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 9 e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all'Articolo 50 o soggette a livello generale di cui all'Articolo 51 o definiti dall'esercente di cui all'Articolo 60.

68.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale

Articolo 69

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

69.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 9 e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 50 o soggette a livelli generali di cui all'Articolo 51 o definiti dall'esercente di cui all'Articolo 60.

69.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall'esercente di cui all'Articolo 62 comma 62.6 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.

69.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la chiamata telefonica per pronto intervento o la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

69.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzi un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'Articolo 50 o definito dall'esercente di cui all'Articolo 60 o del relativo livello generale di cui all'Articolo 51 o definito dall'esercente di cui all'Articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente secondo quanto previsto all'Articolo 55.

69.5 Qualora il ricalcolo del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento evidenzi un mancato rispetto del livello generale di cui all'Articolo 23, comma 23.1, la chiamata per pronto intervento esaminata viene classificata come non conforme.

Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi

Articolo 70

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

70.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità presso l'esercente, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuati/e, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 63 e dall'Articolo 64:

a) n_1 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
b) n_2 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

70.2 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:

a) N_1 numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
b) N_2 numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N_1 e N_2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello 1-α pari al 95%. Lo stimatore N_i è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0,N] : P_M(X \geq n_i) > 0{,}05\}$$

dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N, M, n.
Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

Titolo IV – Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi

Articolo 71

Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi

71.1 Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'Articolo 70, comma 70.2, l'esercente è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

a) per ogni N_1, una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
b) per ogni N_2, una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

71.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente, sono definite le seguenti franchigie:

a) per N_1, una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;

b) per N_2, una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1.

71.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 71.1, moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2, determinati con la metodologia di cui all'Articolo 70, comma 70.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 71.2.

71.4 Qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal comma 71.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

71 5 Qualora l'esercente non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l'esercente:

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente Testo integrato in relazione all'impianto di distribuzione o alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità;

b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Articolo 72

Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi

72 1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 71, comma 71.5, siano riscontrati eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 63 e

dall'Articolo 64, l'esercente è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 71, comma 71.1.

72.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 71, comma 71.2.

72.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 72.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 71, comma 71.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 71.2, con arrotondamento al numero intero superiore. L'esercente non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000 (mille).

72.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, l'esercente è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 71, comma 71.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

PARTE V

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Articolo 73

Disposizioni transitorie per i distributori di gas naturale

73.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i distributori di gas naturale:

a) che forniscono un numero di clienti finali maggiore di 5.000, limitatamente agli impianti di distribuzione che forniscono un numero di clienti finali maggiore di 1.000, con riferimento al 31 dicembre 1999, fatta salva

l'attuazione obbligatoria di quanto disposto dalla Parte II del Testo integrato per il pronto intervento, sono tenuti al rispetto della Parte II del Testo integrato; è fatto salvo quanto previsto alla successiva lettera b);

b) non attuano le disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato:
   (i) relative all'indicatore di tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione definito dall'Articolo 10;
   (ii) definite dall'Articolo 30, comma 30.5;

c) che forniscono un numero di clienti finali inferiore o uguale a 5.000, con riferimento al 31 dicembre 1999, fatta salva l'attuazione obbligatoria di quanto disposto dalla Parte II del Testo integrato per il pronto intervento, non sono tenuti al rispetto della Parte II del Testo integrato.

73.2 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i livelli specifici della qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti nella tabella T.

Tabella T – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale per l'anno 2005

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	**Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40**
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 40	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47	3 ore	3 ore

73.3 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i livelli generali della qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti nella tabella U.

Tabella U - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale per l'anno 2005

	Livello generale
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi di cui all'Articolo 36	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 38	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 44	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all' Articolo 45	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di tre ore per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 46	90%

73.4 Entro il 31 marzo 2005 il distributore che gestisce reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate è tenuto a comunicare all'Autorità per ogni impianto di distribuzione la lunghezza totale di tali condotte, suddivise in AP/MP e BP.

Articolo 74
Disposizioni transitorie per i venditori di gas naturale

74.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i livelli generali della qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale sono definiti nella tabella V.

Tabella V - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale per l'anno 2005

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all' Articolo 45	90%

74.2 I venditori di gas attuano le disposizioni dell'Articolo 49, dell'Articolo 56, comma 56.4, e dell'Articolo 58, comma 58.4, a partire dall'1 gennaio 2006.

Articolo 75
Disposizioni transitorie per gli esercenti di gas diversi dal gas naturale

75.1 Il distributore di gas diverso dal gas naturale·
a) attua quanto disposto dall'Articolo 11, comma 11.1, lettere b) e c), dall'articolo Articolo 27, comma 27.2, e dall'Articolo 28, comma 28.3, a partire dall'1 gennaio 2007;
b) non attua quanto disposto dall'Articolo 23, comma 23.3.

Articolo 76
Disposizioni transitorie in tema di controllo dei dati di qualità

76.1 In deroga a quanto disposto dall'Articolo 62, comma 62.4, lettera b), dall'1 gennaio 2005 al 31 dicembre 2006 si effettuano in via sperimentale controlli dei dati di qualità con la metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato sui dati comunicati dall'esercente e relativi all'anno precedente a quello di effettuazione del controllo, senza che l'esercente sia tenuto al pagamento di penalità conseguenti agli esiti di tali controlli.

76.2 Le disposizioni contenute nell'Articolo 71 e nell'Articolo 72 si attuano a partire dall'1 gennaio 2007 con riferimento ai dati di qualità comunicati all'Autorità dagli esercenti e relativi all'anno 2006.

76.3 Limitatamente ai controlli dei dati di qualità effettuati dall'1 gennaio al 31 dicembre 2007 le penalità unitarie di cui all'Articolo 71, comma 71.1 sono dimezzate.

Articolo 77
Istituzione del Conto per la qualità dei servizi gas

77.1 E' istituito presso la Cassa il Conto per la qualità dei servizi gas a cui affluiscono gli importi provenienti dall'applicazione delle penalità previste dall'Articolo 23, comma 23.3, e dall'Articolo 71, comma 71.1.

77.2 Entro il 30 giugno 2005 la Cassa stabilisce le modalità che gli esercenti seguono per il versamento sul Conto per la qualità dei servizi gas degli importi delle penalità di cui sopra.

Articolo 78
Abrogazioni

78.1 Dalla data di entrata in vigore del presente Testo integrato sono abrogati i seguenti provvedimenti dell'Autorità:

- deliberazione 2 marzo 2000, 47/00;
- deliberazione 28 dicembre 2000, n. 236/00,

- deliberazione 24 gennaio 2001, n. 5/01;
- deliberazione 28 dicembre 2001, n. 334/01;
- deliberazione 19 dicembre 2002, n. 221/02.

78.2 Dalla data di entrata in vigore del presente Testo integrato è abrogato altresì il punto 5 della deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04.

Articolo 79
Disposizioni finali

79.1 Il presente Testo integrato viene pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) ed entra in vigore dall'1 gennaio 2005.

04A10038

GIANFRANCO TATOZZI, *direttore* FRANCESCO NOCITA, *redattore*

(G403127/1) Roma, 2004 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO

LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE

cap	località	libreria	indirizzo	pref.	tel.	fax
95024	**ACIREALE (CT)**	CARTOLIBRERIA LEGISLATIVA S.G.C. ESSEGICI	Via Caronda, 8-10	095	7647982	7647982
00041	**ALBANO LAZIALE (RM)**	LIBRERIA CARACUZZO	Corso Matteotti, 201	06	9320073	93260286
60121	**ANCONA**	LIBRERIA FOGOLA	Piazza Cavour, 4-5-6	071	2074606	2060205
04011	**APRILIA (LT)**	CARTOLERIA SNIDARO	Via G. Verdi, 7	06	9258038	9258038
52100	**AREZZO**	LIBRERIA PELLEGRINI	Piazza S. Francesco, 7	0575	22722	352986
83100	**AVELLINO**	LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI	Via Matteotti, 30/32	0825	30597	248957
81031	**AVERSA (CE)**	LIBRERIA CLA.ROS	Via L. Da Vinci, 18	081	8902431	8902431
70124	**BARI**	CARTOLIBRERIA QUINTILIANO	Via Arcidiacono Giovanni, 9	080	5042665	5610818
70122	**BARI**	LIBRERIA BRAIN STORMING	Via Nicolai, 10	080	5212845	5212845
70121	**BARI**	LIBRERIA UNIVERSITÀ E PROFESSIONI	Via Crisanzio, 16	080	5212142	5243613
13900	**BIELLA**	LIBRERIA GIOVANNACCI	Via Italia, 14	015	2522313	34983
40132	**BOLOGNA**	LIBRERIA GIURIDICA EDINFORM	Via Ercole Nani, 2/A	051	4218740	4210565
40124	**BOLOGNA**	LIBRERIA GIURIDICA - LE NOVITÀ DEL DIRITTO	Via delle Tovaglie, 35/A	051	3399048	3394340
20091	**BRESSO (MI)**	CARTOLIBRERIA CORRIDONI	Via Corridoni, 11	02	66501325	66501325
21052	**BUSTO ARSIZIO (VA)**	CARTOLIBRERIA CENTRALE BORAGNO	Via Milano, 4	0331	626752	626752
93100	**CALTANISETTA**	LIBRERIA SCIASCIA	Corso Umberto I, 111	0934	21946	551366
91022	**CASTELVETRANO (TP)**	CARTOLIBRERIA MAROTTA & CALIA	Via Q. Sella, 106/108	0924	45714	45714
95128	**CATANIA**	CARTOLIBRERIA LEGISLATIVA S.G.C. ESSEGICI	Via F. Riso, 56/60	095	430590	508529
88100	**CATANZARO**	LIBRERIA NISTICÒ	Via A. Daniele, 27	0961	725811	725811
66100	**CHIETI**	LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI	Via Asinio Herio, 21	0871	330261	322070
22100	**COMO**	LIBRERIA GIURIDICA BERNASCONI - DECA	Via Mentana, 15	031	262324	262324
87100	**COSENZA**	LIBRERIA DOMUS	Via Monte Santo, 70/A	0984	23110	23110
50129	**FIRENZE**	LIBRERIA PIROLA già ETRURIA	Via Cavour 44-46/R	055	2396320	288909
71100	**FOGGIA**	LIBRERIA PATIERNO	Via Dante, 21	0881	722064	722064
06034	**FOLIGNO (PG)**	LIBRERIA LUNA	Via Gramsci, 41	0742	344968	344968
03100	**FROSINONE**	L'EDICOLA	Via Tiburtina, 224	0775	270161	270161
16121	**GENOVA**	LIBRERIA GIURIDICA	Galleria E. Martino, 9	010	565178	5705693
95014	**GIARRE (CT)**	LIBRERIA LA SEÑORITA	Via Trieste angolo Corso Europa	095	7799877	7799877
73100	**LECCE**	LIBRERIA LECCE SPAZIO VIVO	Via Palmieri, 30	0832	241131	303057
74015	**MARTINA FRANCA (TA)**	TUTTOUFFICIO	Via C. Battisti, 14/20	080	4839784	4839785
98122	**MESSINA**	LIBRERIA PIROLA MESSINA	Corso Cavour, 55	090	710487	662174
20100	**MILANO**	LIBRERIA CONCESSIONARIA I.P.Z.S.	Galleria Vitt. Emanuele II, 11/15	02	865236	863684
20121	**MILANO**	FOROBONAPARTE	Foro Buonaparte, 53	02	8635971	874420
70056	**MOLFETTA (BA)**	LIBRERIA IL GHIGNO	Via Campanella, 24	080	3971365	3971365

Segue: **LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE**

cap	località	libreria	indirizzo	pref.	tel.	fax
80139	**NAPOLI**	LIBRERIA MAJOLO PAOLO	Via C. Muzy, 7	081	282543	269898
80134	**NAPOLI**	LIBRERIA LEGISLATIVA MAJOLO	Via Tommaso Caravita, 30	081	5800765	5521954
84014	**NOCERA INF. (SA)**	LIBRERIA LEGISLATIVA CRISCUOLO	Via Fava, 51	081	5177752	5152270
28100	**NOVARA**	EDIZIONI PIROLA E MODULISTICA	Via Costa, 32/34	0321	626764	626764
35122	**PADOVA**	LIBRERIA DIEGO VALERI	Via dell'Arco, 9	049	8760011	659723
90138	**PALERMO**	LA LIBRERIA DEL TRIBUNALE	P.za V.E. Orlando, 44/45	091	6118225	552172
90138	**PALERMO**	LIBRERIA S.F. FLACCOVIO	Piazza E. Orlando, 15/19	091	334323	6112750
90128	**PALERMO**	LIBRERIA S.F. FLACCOVIO	Via Ruggero Settimo, 37	091	589442	331992
90145	**PALERMO**	LIBRERIA COMMISSIONARIA G. CICALA INGUAGGIATO	Via Galileo Galilei, 9	091	6828169	6822577
90133	**PALERMO**	LIBRERIA FORENSE	Via Maqueda, 185	091	6168475	6172483
43100	**PARMA**	LIBRERIA MAIOLI	Via Farini, 34/D	0521	286226	284922
06121	**PERUGIA**	LIBRERIA NATALE SIMONELLI	Corso Vannucci, 82	075	5723744	5734310
29100	**PIACENZA**	NUOVA TIPOGRAFIA DEL MAINO	Via Quattro Novembre, 160	0523	452342	461203
59100	**PRATO**	LIBRERIA CARTOLERIA GORI	Via Ricasoli, 26	0574	22061	610353
00192	**ROMA**	LIBRERIA DE MIRANDA	Viale G. Cesare, 51/E/F/G	06	3213303	3216695
00195	**ROMA**	COMMISSIONARIA CIAMPI	Viale Carso, 55-57	06	37514396	37353442
00161	**ROMA**	L'UNIVERSITARIA	Viale Ippocrate, 99	06	4441229	4450613
00187	**ROMA**	LIBRERIA GODEL	Via Poli, 46	06	6798716	6790331
00187	**ROMA**	STAMPERIA REALE DI ROMA	Via Due Macelli, 12	06	6793268	69940034
45100	**ROVIGO**	CARTOLIBRERIA PAVANELLO	Piazza Vittorio Emanuele, 2	0425	24056	24056
63039	**SAN BENEDETTO D/T (AP)**	LIBRERIA LA BIBLIOFILA	Via Ugo Bassi, 38	0735	587513	576134
07100	**SASSARI**	MESSAGGERIE SARDE LIBRI & COSE	Piazza Castello, 11	079	230028	238183
96100	**SIRACUSA**	LA LIBRERIA	Piazza Euripide, 22	0931	22706	22706
10122	**TORINO**	LIBRERIA GIURIDICA	Via S. Agostino, 8	011	4367076	4367076
21100	**VARESE**	LIBRERIA PIROLA	Via Albuzzi, 8	0332	231386	830762
37122	**VERONA**	LIBRERIA L.E.G.I.S.	Via Pallone 20/c	045	594687	8048718
36100	**VICENZA**	LIBRERIA GALLA 1880	Viale Roma, 14	0444	225225	225238

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:

- **— presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10 - ☎ 06 85082147;**
- **— presso le Librerie concessionarie indicate.**

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Gestione Gazzetta Ufficiale - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale **n. 16716029.**

Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono con pagamento anticipato, presso le agenzie in Roma e presso le librerie concessionarie.

Per informazioni, prenotazioni o reclami attinenti agli abbonamenti oppure alla vendita della *Gazzetta Ufficiale* bisogna rivolgersi direttamente all'Amministrazione, presso l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA

Gazzetta Ufficiale Abbonamenti	Vendite	Ufficio inserzioni	Numero verde
☎ 800-864035 - Fax 06-85082520	☎ 800-864035 - Fax 06-85084117	☎ 800-864035 - Fax 06-85082242	☎ 800-864035

GAZZETTA UFFICIALE
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2005 (salvo conguaglio) (*)

Ministero dell'Economia e delle Finanze - *Decreto 24 dicembre 2003* (G.U. *n. 36 del 13 febbraio 2004)*

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

CANONE DI ABBONAMENTO

Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:			
	(di cui spese di spedizione € 219,04)	- annuale	€	**400,00**
	(di cui spese di spedizione € 109,52)	- semestrale	€	**220,00**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:			
	(di cui spese di spedizione € 108,57)	- annuale	€	**285,00**
	(di cui spese di spedizione € 54,28)	- semestrale	€	**155,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:			
	(di cui spese di spedizione € 19,29)	- annuale	€	**68,00**
	(di cui spese di spedizione € 9,64)	- semestrale	€	**43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:			
	(di cui spese di spedizione € 41,27)	- annuale	€	**168,00**
	(di cui spese di spedizione € 20,63)	- semestrale	€	**91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:			
	(di cui spese di spedizione € 15,31)	- annuale	€	**65,00**
	(di cui spese di spedizione € 7,65)	- semestrale	€	**40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:			
	(di cui spese di spedizione € 50,02)	- annuale	€	**167,00**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€	**90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, ed ai fascicoli delle quattro serie speciali:			
	(di cui spese di spedizione € 344,93)	- annuale	€	**780,00**
	(di cui spese di spedizione € 172,46)	- semestrale	€	**412,00**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:			
	(di cui spese di spedizione € 234,45)	- annuale	€	**652,00**
	(di cui spese di spedizione € 117,22)	- semestrale	€	**342,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € **80,00** *il versamento relativo al tipo di abbonamento alla* Gazzetta Ufficiale *- parte prima - prescelto, si riceverà anche l'Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2005.*

BOLLETTINO DELLE ESTRAZIONI

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **88,00**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI
(Oltre le spese di spedizion e)

Prezzi di vendita:		
	serie generale	€ 1,00
	serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€ 1,50
	supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Bollettino Estrazioni, ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€ 6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II (inserzioni)

Abbonamento annuo	*(di cui spese di spedizione € 120,00)*		€ **320,00**
Abbonamento semestrale	*(di cui spese di spedizione € 60,00)*		€ **185,00**
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione)		€ 1,00	

I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo		€ **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni		€ **180,00**
Volume separato (oltre le spese di spedizione)	€ 18,00	

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

Restano confermati gli sconti in uso applicati ai soli costi di abbonamento

ABBONAMENTI UFFICI STATALI
Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.